

Vivre des conflits au travail

Mieux comprendre le mécanisme et le processus du conflit en équipe pour trouver des réponses adaptées, l'anticiper et le transformer en opportunité profitable à tous.



INTRA

 **Durée : 2 jours, 14 heures**

Objectifs pédagogiques

- Identifier les différents types de conflits, en comprendre les causes et le sens.
- Conscientiser ses processus internes et savoir gérer son implication émotionnelle dans un conflit.
- Accroître ses capacités d'écoute et de communication
- Acquérir des clés et méthodes originales de gestion positive et de prévention des conflits (conflits sans violence).
- Apprendre à transformer un conflit en opportunité.

Public

Les membres d'une équipe : cadres de santé, administratifs et équipes dirigeantes travaillant auprès de personnes âgées.
Aucun prérequis.

Intervenant

Psychologue
Consultante en bientraitance,
communication et management
Coach manager

Module 1 - Repérer et comprendre les conditions d'émergence des conflits

- Présentation des fondamentaux. « Pour moi, un problème c'est... ; un conflit c'est... », les ingrédients d'un conflit.
- La nécessité de mieux se connaître et connaître l'autre pour avoir de meilleures relations.
- Les origines, types et différents niveaux de conflit.
- Les parasites de la communication générateurs de conflits.
- Les conflits de pouvoir.
- Les conflits liés aux ambiguïtés fonctionnelles et organisationnelles.
- Temps d'arrêt sur les situations facilitantes et difficiles dans son quotidien professionnel.
- Les attitudes et comportements les plus créateurs de tensions et conflits.
- Analyser sa manière d'être dans les relations : collaboration, compromis, accommodation, compétition, évitement.
- Passer d'un conflit stérile aux effets destructeurs... à un conflit créateur aux impacts positifs.

Module 3 - Stratégies d'adaptation pour une relation non violente

- Les différentes étapes d'un cycle de gestion des conflits.
- Du diagnostic de la nature du conflit à la recherche d'une solution "gagnante-gagnante".
- Mettre des mots sur les maux : écouter, comprendre...
- Rituel "d'urgence" à mobiliser : les 3 S (Stop, Source, Stratégie)
- Les Modes Alternatifs de Résolution des Conflits (MARC).
- Gérer les différences ou l'art de la conciliation, créer des passerelles ou l'art de la médiation.
- Adopter le process OSBD (Observation, Sentiments, Besoin, Demande) de la communication non violente.
- Favoriser l'intelligence émotionnelle au travail.
- La boîte à outils de gestion et de conflits en ESSMS.
- De l'importance de l'analyse, de la réflexion et de l'action en équipe - outils d'ESSMS (FEI et CREX).
- Les clés d'animation et de participation à une réunion.
- La transformation du conflit en opportunité.
- Coconstruire des stratégies collectives et institutionnelles au service d'une démarche qualité
- Le rôle crucial de la direction et de l'encadrement.
- Être acteur dans une équipe fédérée.
- Vivre en bonne intelligence dans un collectif de travail.